

**REFORMASI BIROKRASI APARATUR PEMERINTAH
UNTUK MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
(STUDI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMENEP)**

Dwi Agustin Devita Sari

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (dwiagustindevitasari@gmail.com)

Dra. Meirinawati, M.AP.

Abstrak

Reformasi Birokrasi merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan, menuju terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas serta tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan diantaranya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Sumenep. Dari berbagai jenis layanan sektor administrasi kependudukan penulis memfokuskan pada pembuatan akta kelahiran. Kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan/menjelaskan Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah untuk mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan datanya dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data yaitu dengan menggunakan teknik *wawancara*, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah untuk mewujudkan *good governance* (Studi pelayanan publik dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep) yang dilihat dari lima dimensi teori kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons yaitu *realibility*, *responsivness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah dapat dikatakan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan pada indikator *responsivness* dan *tangible*. Pada indikator *responsivness* berkaitan dengan pemberian layanan secara cepat masih terdapat oknum-oknum dari luar yang melakukan pungutan untuk mempercepat penyelesaiannya, sedangkan pada indikator *tangible* berkaitan dengan sarana dan prasarana perlu pembenahan seperti ruang tunggu dan tempat parkir serta peralatan dan perlengkapan juga perlu adanya tambahan seperti print out.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

**BUREAUCRACY REFORM OF GOVERNMENT APPARATUS
FOR MAKING GOOD GOVERNANCE
(STUDY OF PUBLIC SERVICE DEPARTMENT IN MANAGEMENT OF BIRTH CERTIFICATE IN
POPULATION AND CIVIL DISTRICT NOTES SUMENEP)**

Dwi Agustin Devita Sari

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (dwiagustindevitasari@gmail.com)

Dra. Meirinawati, M.AP.

Abstrak

Bureaucratic reform are essential elements of governance, towards the realization of quality public services and good governance (good governance). One of the services that given to the society is service in the field of population administration include at the Department of Population and Civil Registration Sumenep. The various types of services sectors population administration author focuses on the birth certificate. Conditions that occur in society shows that public service in the form of administrative services of population has not been completely worked well and still encountered obstacles. The purpose of this research is to describe/explain Bureaucratic Reforms of Government Apparatus for achieving good governance through public service in the Department of Population and Civil Registration Sumenep.

This type of research used in this research is descriptive qualitative approach. The data collection techniques in this study using data triangulation technique using the techniques of interview, observation, and documentation. Meanwhile, the focus of this research is the Bureaucratic Reforms of Government Apparatus for achieving good governance (public service Studies in the Department of Population and Civil Registration Sumenep) as seen from the five dimensions of service quality theory according to Fitzsimmons as reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

The results of research showed that in general the quality of the birth certificate service in the Department of Population and Civil Registration Sumenep can be already said good, but there are still some shortcomings in responsiveness and tangible indicators. The responsiveness indicators that related to service delivery quickly there are still elements from outside the levy to accelerate the completion, while the tangible indicators that relating to the infrastructure needs improvement as the waiting room and the parking along equipment and supplies also need for additional print out.

Keywords: Public Service, Quality of Service

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan, menuju terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas serta tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Sedarmayanti (2009: 75) terdapat lima alur pikir reformasi birokrasi yaitu penataan kelembagaan, penataan ketatalaksanaan, penataan sumber daya manusia/aparatur, akuntabilitas, dan pelayanan umum.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan umum merupakan salah satu dari 5 area perubahan reformasi birokrasi. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. Pelayanan yang baik kepada masyarakat yakni memberikan pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan *good governance* (kepemerintahan yang baik) (Sedarmayanti,

2010: 72). Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang baik.

Berbagai jenis pelayanan disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada di pusat maupun di daerah. Salah satu pelayanan yang diberikan bagi masyarakat yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut diantaranya pembuatan KTP, kartu keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil dan pengelolaan Data Penduduk.

Dari berbagai jenis layanan sektor administrasi kependudukan penulis memfokuskan pada pembuatan akta kelahiran. Dimana pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan awal dari pembangunan disiplin dan ketertiban bagi identifikasi diri masing-masing orang sebagai warga negara yang baik.

Salah satu dinas yang melayani administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran yaitu Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil kabupaten Sumenep. Penduduk kabupaten Sumenep sebagian besar bertempat tinggal di daerah pelosok atau terpencil, dimana warga yang bertempat tinggal di pelosok kesadaran akan untuk memiliki kartu identitas masih rendah.

pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Banyaknya peraturan yang tumpang tindih, prosedur berbelit, tingginya biaya, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sarana dan prasarana kurang memadai serta kinerja para petugas yang tidak efektif dan efisien, merupakan kendala terbesar terhadap pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang dihadapi masyarakat.

Berawal dari masalah dan kondisi tersebut diatas, untuk itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam, sehingga peneliti berketetapan menentukan judul penelitian sebagai berikut: “ **Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah untuk mewujudkan *good governance* (Studi pelayanan publik dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang ada maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah untuk mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah untuk mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep yang dianalisis melalui lima aspek kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons, 1994 dalam Sedarmayanti (2009: 253).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, baik teoritis maupun praktis terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun manfaat yang ingin dicapai antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang pelayanan publik.

Manfaat Praktis

- a. Bagi Kabupaten Sumenep: Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis dalam memberikan masukan bagi Kabupaten Sumenep dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dibidang pelayanan, khususnya pelayanan dalam kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini juga digunakan sebagai data untuk pengambilan kebijakan di waktu yang akan datang.
- b. Bagi Mahasiswa: Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir dan acuan serta dapat menjadi sarana berlatih dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama mengikuti perkuliahan.
- c. Bagi Universitas Negeri Surabaya: Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat dipergunakan sebagai referensi atau literatur penelitian selanjutnya.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Reformasi Birokrasi

1. Pengertian Reformasi Birokrasi

Secara teoritis, reformasi adalah perubahan di mana kedalamnya terbatas sedangkan keluasan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat. Sinambela, dkk (2008 : 25) reformasi juga mengandung pengertian penataan kembali bangunan masyarakat, termasuk cita-cita, lembaga-lembaga dan saluran yang ditempuh dalam mencapai cita-cita. Sedangkan menurut pendapat Santosa (2008:122) mendefinisikan reformasi sebagai perubahan radikal untuk perbaikan di berbagai bidang dalam suatu masyarakat atau negara. Dengan demikian reformasi adalah perubahan radikal dalam bidang sistem pemerintahan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui proses perubahan (tanpa merusak) menjadi lebih baik dari sebelumnya.

2. Tujuan Reformasi Birokrasi

Menurut Sedarmayanti (2009:75) Tujuan reformasi birokrasi secara umum mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara yang profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme serta meningkatkan kelayakan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima.

Tujuan reformasi birokrasi secara khusus antara lain :

- a) Birokrasi bersih, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
- b) Birokrasi efisien, tidak boros/hemat dalam penggunaan sumber daya.
- c) Birokrasi efektif, mampu mengemban tanggung jawab, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.
- d) Birokrasi produktif, mampu mengeluarkan keluaran yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.
- e) Birokrasi sejahtera, digaji sesuai beban tugas, bobot dan tanggung jawab jabatan serta status sosial Pegawai Negeri Sipil, dihargai masyarakat.

(Sumber: Sedarmayanti, 2009: 75)

Menurut Rewansyah (2010: 139) Tujuan reformasi birokrasi adalah membangun kepercayaan masyarakat (*public trust building*) dan menghilangkan citra negatif birokrasi pemerintahan. Sulit bagi pemerintah melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan tanpa adanya kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan menciptakan peningkatan pelayanan yang efisiensi, efektifitas dan ekonomis.

3. Alur Pikir Reformasi Birokrasi

Menurut Sedarmayanti (2009: 77) dalam bukunya *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan* berikut adalah alur pikir :

- a) Penataan Kelembagaan
Struktur organisasi yang ramping dan flat dimana tidak banyak jenjang hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan profesional/fungsional dari pada jabatan struktural. penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui reorientasi yakni mendefinisikan kembali visi, misi, peran, strategi, implementasi, dan evaluasi kelembagaan.
- b) Penataan Ketatalaksanaan/Manajemen
Penataan ketatalaksanaan/manajemen dilaksanakan dengan memperhatikan mekanisme/sistem kerja internal, prosedur kerja, hubungan kerja eksternal, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian, pengelolaan sarana dan prasarana kerja, otomatisasi administrasi perkantoran, pemantauan teknologi informasi (e-gov), dan pengelolaan kearsipan yang handal.
- c) Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur

Penataan sumber daya manusia dilakukan agar bersih sesuai dengan kebutuhan organisasi dari segi kuantitas dan kualitas (profesional, berkompeten, beretika, berkinerja tinggi dan sejahtera).

d) Akuntabilitas

Dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatan terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. indikator mengukur kinerja adalah kewajiban individu dan organisasi untuk mempertanggungjawabkan pencapaian kinerja melalui pengukuran subjektif mungkin.

e) Pelayanan Umum

Pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. pelayanan yang baik kepada masyarakat yakni memberikan pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan good governance (pemerintahan yang baik).

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela, dkk (2008:5) Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Kurniawan dalam Sinambela, dkk (2008:5) Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan yang diperlukan oleh masyarakat sehingga pelayanan publik bukan semata-mata persoalan administrasi belaka tetapi juga menyangkut persoalan yang lebih mendasar yaitu pemenuhan keinginan atau kebutuhan konsumen.

2. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi

pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- d) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan umum kepada masyarakat penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur transparansi (pelayanan yang bersifat terbuka), akuntabilitas (pemberi layanan dapat mempertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan yang berlaku), kondisional (pelayanan yang diberikan sebaiknya disesuaikan dengan keadaan pemberi dan penerima layanan), partisipatif (Lebih memperhatikan harapan serta aspirasi masyarakat agar masyarakat), kesamaan hak dan keseimbangan hak (sebaiknya pemenuhan hak atas penerima layanan tersebut dapat dipenuhi agar tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban penerima maupun pemberi layanan).

3. Prinsip Pelayanan Publik

Pada Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dijelaskan pula tentang prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a) **Kesederhanaan**
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b) **Kejelasan**
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- 2) Unit kerja /pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) **Kepastian Waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d) **Akurasi**
Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e) **Keamanan**
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f) **Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g) **Kelengkapan sarana dan prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h) **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i) **Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j) **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa uraian di atas mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan public. Prinsip dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan guna memberikan kepuasan

kepada pelanggan, kepuasan pelanggan akan meningkat jika kesederhanaan prosedur dilaksanakan, kejelasan dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan waktu, akurasi yang tepat, keamanan, tanggung jawab dalam pelaksanaan dalam pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, kerahmatan dengan ikhlas serta dapat memberikan kenyamanan kepada penerima layanan.

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Menurut Gaspers dalam Sinambela (2008: 6) jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti Kinerja (*performance*), Keandalan (*reliability*), Mudah dalam penggunaan (*easy of use*), Estetika (*aesthetics*), dan sebagainya. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Dengan Demikian kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan, kualitas pelayanan dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian baik atau buruknya segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Soekarwo (2006) terdapat lima indikator penilaian tentang kualitas pelayanan publik yaitu:

- a) *Tangibles* (bukti langsung)
Bukti langsung adalah kemampuan instansi menunjukkan eksistensinya pada dunia luar. Bukti langsung dapat berupa lingkungan fisik, dan keadaan lingkungan sekitar instansi. Hal ini mencakup fasilitas fisik, teknologi, dan penampilan pegawai.
- b) *Reliability* (Keandalan)
Keandalan instansi dalam menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan secara

akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan agar tidak menimbulkan kekecewaan. Dimensi ini merupakan yang paling penting karena keandalan yang dimiliki pegawai itulah yang berperan sebagai konsumen akan terlayani dengan baik.

- c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Kemauan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat sehingga tidak akan membiarkan pelanggan tidak yang jelas. Biasanya kemauan ini didasari pada keikhlasan pegawai dalam menanggapi keinginan pelanggan.
- d) *Assurance* (jaminan)
Jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada instansi dan pegawai sehingga pelanggan akan merasa aman. Dimensi ini terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun pegawai. Komunikasi adalah bagaimana gaya pegawai dalam menyampaikan pesan kepada pelanggan sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman. Kredibilitas adalah menyangkut reputasi instansi yang bersangkutan, reputasi yang baik akan memberikan rasa aman kepada pelanggan. Kompetensi adalah kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sopan dan santun ialah bagaimana perilaku pegawai kepada pelanggan apakah sesuai moral atau tidak.
- e) *Empathy*
Empati dapat ditujukan dengan memberikan perhatian kepada pelanggan yang bersifat individual sehingga lebih mengena dan instansi akan lebih memahami karakteristik pelanggan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons, 1994 dalam Sedarmayanti (2009: 253) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a) *Reliability* (handal)
Kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- b) *Responsiveness* (pertanggung jawaban)
Kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c) *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan/wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.

- d) *Empathy* (empati)
Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e) *Tangibles* (terjamah)
Penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Bedasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan satu indikator, tetapi harus menggunakan beberapa indikator. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek proses pelayanan maupun dari out-put atau hasil pelayanan.

3. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting bagi kesuksesan penyelenggaraan pelayanan umum oleh pemerintah. Menurut Gronross ,(1990) (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan ada enam kriteria kualitas pelayanan yaitu :

- 1) *Professionalism and skill*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (outcome-related criteria)
- 2) *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (customer contact personnel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (processrelated criteria).
- 3) *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (process-related criteria)
- 4) *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan merasa bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala

sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (processrelated criteria)

- 5) *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (process-related criteria)
- 6) *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/tambahan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (image-related criteria).

Sedangkan menurut Tjiptono, secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu (1) Kecepatan, (2) Ketepatan, (3) Kemudahan, dan (4) Kenyamanan.

D. Good Governance

1. Pengertian Good Governance

Menurut Taschereau dan Campos yang dikutip thoha (2003:63) dalam Sulistiyani (2011:22) *good governance* adalah suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), atau civil society dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta.

Rewansyah (2010 : 87) *Governance* atau pemerintahan dalam praktik terbaiknya disebut *good governance*. Kata “*good*” di depan *governance* berarti “baik”, “sehat”, atau tidak sakit. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang sehat. Karena pemerintahan yang sehatlah yang mampu mengemban visi, misi, tugas dan fungsi yang di amanatkan rakyat. Kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua makna. Pertama bermakna nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua bermakna aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *good governance* ialah cara berpemerintah yang baik dan amanah dimana akan tertata

hubungan yang baik dengan masyarakat (*stakeholders*).

2. Prinsip Good Governance

Menurut UNDP ada beberapa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik *good governance*, yaitu: (1) *participation*, (2) *rule of law*, (3) *transparency*, (4) *responsiveness*, (5) *concensus orientation*, (6) *equity*, (7) *effectiveness and efficiency*, (8) *accountability*, (9) *strategic vision*, (10) *interrelated*. (Rewansyah, 2010 : 95)

Pendapat lain mengatakan Rochman dalam Rewansyah (2010 : 98) Karena itu setidaknya ada empat prinsip utama sebagai unsur *good governance* yakni *accountability*, *transparency*, *participatory*, dan *rule of law*. *Accountability* atau akuntabilitas yang bisa dilihat dalam dua jenis. *Pertama*, akuntabilitas politik (*political accountability*), yakni adanya mekanisme penggantian pejabat atau penguasa secara berkala, tidak ada usaha untuk membangun monoloyalitas secara sistematis, dan adanya definisi dan penanganan yang jelas terhadap pelanggaran kekuasaan di bawah kerangka penegak hukum. *Kedua*, akuntabilitas publik (*public accountability*), yakni adanya pembatasan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas yang jelas kepada publik.

- a) *Accountability* atau akuntabilitas juga merujuk pada pengembangan rasa tanggungjawab publik bagi pembuat/pengambil kebijakan/keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*).
- b) *Transparency* atau keterbukaan dapat dilihat pada tiga aspek yaitu: (1) adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan; (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah; (3) berlakunya prinsip *check and balance* antar lembaga eksekutif dan legislatif. Prinsip transparansi ini bertujuan membangun rasa saling percaya antar pemerintah dengan publik yang membutuhkannya.
- c) *Participatory* atau partisipasi melibatkan masyarakat (terutama aspirasinya) dalam setiap pengambilan kebijakan atau formulasi rencana yang dibuat pemerintah. Selain itu juga dilihat pada keterlibatan masyarakat dalam implementasi berbagai kebijakan dan rencana pemerintah, termasuk dalam pengawasan dan evaluasinya.

- d) *Rule of Law* atau supremasi hukum dari sisi aparat birokrasi, berarti ada kejelasan dan predikibilitas dari birokrasi terhadap sektor swasta dan dari segi masyarakat sipil berarti ada kerangka hukum yang diperlukan untuk menjamin hak-hak warga negara dalam menegakkan pertanggungjawaban pemerintah.

Maka dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan terkait prinsip *good governance* yaitu dalam wacana *good governance*, banyak pihak yang menyebutkan indikator prinsip *good governance* memiliki unsur merujuk pada hal yang sama.

E. Patologi Birokrasi

1. Pengertian Patologi Birokrasi

Patologi birokrasi atau penyakit birokrasi adalah “hasil interaksi antara struktur birokrasi yang salah dan variabel-variabel lingkungan yang salah” (Dwiyanto, 2011: 63). Patologi birokrasi muncul dikarenakan hubungan antar variabel pada struktur birokrasi yang terlalu berlebihan, seperti rantai hierarki panjang, spesialisasi, formalisasi dan kinerja birokrasi yang tidak linear.

Sedangkan menurut Risman K. Umar (2002) mendefinisikan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai-nilai etis, aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam birokrasi.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian patologi birokrasi adalah penyakit dari para birokrat/aparatur pemerintahan yang menyalahi aturan-aturan yang

2. Jenis Patologi Birokrasi

Siagian (1994: 36-145), mengidentifikasi berbagai patologi birokrasi yang dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu:

- 1) Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi.
- 2) Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional.
- 3) Patologi yang timbul karena tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif.

- 5) Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

Sedangkan menurut (Dwiyanto, 2011: 118-128) patologi birokrasi dapat dikelompokkan antara lain sebagai berikut:

- 1) Paternalistik, yaitu atasan bagaikan seorang raja yang wajib dipatuhi dan dihormati, diperlakukan spesial, tidak ada kontrol secara ketat, dan pegawai bawahan tidak memiliki tekad untuk mengkritik apa saja yang atasan/penguasa sehingga segala sesuatunya dilakukan untuk atasan, istilah trend-nya asalkan bapak senang (ABS) . Hal tersebut menjadikan pelayanan publik kurang maksimal dikarenakan sikap bawahan yang terlalu berlebihan terhadap atasan sehingga birokrasi cenderung mengabaikan apa yang menjadi kepentingan masyarakat sebagai warga negara yang wajib menerima layanan sebaik mungkin
- 2) pembengkakan anggaran, terdapat beberapa alasan mengapa hal ini sering terjadi yaitu: semakin besar anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan semakin besar pula peluang untuk *mark-up* anggaran, tidak adanya kejelasan antara biaya dan pendapatan dalam birokrasi publik, terdapatnya tradisi memotong anggaran yang diajukan pada proses perencanaan anggaran sehingga memunculkan inisiatif pada orang yang mengajukan anggaran untuk melebihi-lebihkan anggaran, dan kecenderungan birokrasi mengalokasikan anggaran atas dasar input. Pembengkakan anggaran akan semakin meluas ketika kekuatan *civil society* lemah dalam mengontrol pemerintah
- 3) Prosedur yang berlebihan akan mengakibatkan pelayanan menjadi berbelit-belit dan kurang menguntungkan bagi masyarakat ketika dalam keadaan mendesak;
- 4) Pembengkakan birokrasi, dapat dilakukan dengan menambah jumlah struktur pada birokrasi dengan alasan untuk meringankan beban kerja dan lain-lain yang sebenarnya struktur tersebut tidak terlalu diperlukan keberadaannya. Akibatnya banyak dana APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) yang dikeluarkan oleh dana APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) yang

dikeluarkan oleh pemerintah yang secara tidak langsung dapat merugikan Negara. Sehingga anggaran menjadi kurang tepat sasaran; dan

- 5) Fragmentasi birokrasi, banyaknya kementerian baru yang dibuat oleh pemerintah lebih sering tidak didasarkan pada suatu kebutuhan untuk merespon kepentingan masyarakat agar lebih terwadahi tetapi lebih kepada motif tertentu.

Maka dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa berbagai jenis patologi birokrasi timbul karena sifat politis, ekonomi, sosio-kultural dan teknologikal. Sebagaimana halnya dengan dengan semua jenis organisasi sehat tidaknya suatu organisasi sangat ditentukan oleh sifat yang dimiliki oleh para pejabat pimpinannya tentang semua segi kehidupan organisasi.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini ialah Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumenep yang beralamat di jalan Trunojoyo 122 Sumenep-Madura.. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *triangulasi* data. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah Fokus dalam penelitian yang berjudul “Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah untuk mewujudkan *good governance* (Studi pelayanan publik dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep)” yang mengambil teori kualitas pelayanan dideskripsikan dan dianalisis pada lima aspek kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons, 1994 dalam Sedarmayanti (2009: 253) yaitu *reability*, *responsivness*, *assurance*, *empathy* (empati), dan *tangible*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep

Berdasarkan teknik pengumpulan data, penulis mengumpulkan data dari dokumentasi berupa arsip yang dihimpun dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Sumenep, dari dokumentasi arsip yang terkumpul tersebut diperoleh keterangan bahwa jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep sebanyak 73 Orang. Jumlah tersebut terbagi pada 3 (Tiga) Bagian. Sedangkan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep apabila dilihat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, lebih didominasi oleh lulusan SMA atau yang sederajat, yaitu dengan jumlah 37 orang, lulusan S1 24 Orang, lulusan S2 8 Orang, lulusan SD 1 Orang, lulusan D1 1 Orang dan lulusan D3 2 Orang.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep pengurusan akta kelahiran sampai tahun 2014 berjumlah 464.556 lembar sedangkan yang belum memiliki akta 622.249 lembar dari total jumlah penduduk 1.096.730. Jumlah warga kabupaten sumenep yang mengurus akte kelahiran mencapai puluhan ribu orang pertahunnya, pada tahun 2012 sebanyak 24.750 akta, tahun 2013 sebanyak 26.988 akta dan pada tahun 2013 sebanyak 28.225 akta.

Akta kelahiran adalah akta catatan sipil dari hasil pencatatan terhadap peristiwa-peristiwa kelahiran seseorang. Akta kelahiran merupakan suatu bentuk akta yang berwujud berupa selembar kertas yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berisi informasi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Dengan demikian akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tua. Untuk memperolehnya pemohon mengisi formulir kelahiran yang ditanda tangani oleh kepala desa, selain itu syarat yang harus dilengkapi oleh pemohon yaitu adanya surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran, fotocopy 2 orang saksi kelahiran, foto copy kartu keluarga orang tua, foto copy KTP orang tua serta foto copy kutipan akta nikah yang kemudian nantinya ada enam tahap yang harus dilalui yaitu pengecekan, koreksi data, pengetikan, koreksi ulang, pencetakan akta dan tanda tangan. Jika semua sudah terselesaikan akta dapat langsung dibawa pulang.

B. PEMBAHASAN

1. Reformasi Birokrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep

Salah satu bentuk reformasi yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil yaitu dalam hal pengurusan penerbitan akta kelahiran maupun lainnya yang selama ini dipegang oleh kabupaten sudah bisa mendelegasikannya kepada pihak kecamatan guna menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat.

Selain itu penerbitan akta kelahiran semula dilaksanakan ditempat terjadinya peristiwa penting sekarang di ubah menjadi penerbitannya di tempat domisili penduduk. Hal tersebut juga merubah proses penyelesaiannya, yang biasanya dalam pembuatan akta kelahiran bisa 1 minggu sampai 1 bulan sekarang bisa selesai dengan waktu 1-3 hari. Dalam Pengurusan dan penerbitan dokumen akta kelahiran sekarang tidak dipungut biaya (gratis). Dalam penerbitan akta kelahiran yang pelaporannya melebihi batas waktu 1 (satu) tahun, semula penerbitannya tersebut memerlukan penetapan Pengadilan Negeri sekarang diubah cukup dengan keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota.

2. Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep

Untuk melihat kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Sumenep, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons, 1994 dalam Sedarmayanti (2009: 253) dengan lima indikator diantaranya *reability* (handal), *responsiveness* (pertanggungan jawaban), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (terjamah). Berikut lima indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Sumenep :

a. *Realibility*

Reliability adalah kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. Dengan kata lain, pada indikator ini berarti dimaksudkan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus akta kelahiran dimana pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memberi secara tepat dan benar serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pada indikator ini dapat dilihat sampai sejauh mana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sehingga dapat memuaskan para pelanggannya.

Terkait kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar dalam pemberian layanan dari para petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pelanggannya dengan tepat dan benar maka akan memberikan rasa nyaman sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya terkait ketepatan dan kebenaran pelayanan yang diberikan oleh para petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep dalam melayani para pelanggannya sudah cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan oleh pernyataan salah satu pengguna jasa akta kelahiran yang menyatakan bahwa terkait pemberian layanan dengan tepat dan benar sudah cukup baik karena memang pelayanan yang diberikan oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep ini sudah tepat, benar tidak ada kesalahan serta pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Terkait indikator *realibility* ini bahwa kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar oleh petugas kepada para pelanggannya tidak luput dari kesungguhan serta teknik/strategi khusus yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep untuk melayani para pelanggannya dengan maksimal dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep yang mengatakan bahwa ada strategi khusus yang memang tentunya mereka layani sesuai dengan standart prosedur yang ada tanpa terkecuali serta memberikan kemudahan bagi para pelanggan.

b. *Responsivness*

Responsivness adalah kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Pada indikator ini menekankan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep dapat membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat. Indikator *responsiveness* ini merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan, pertanyaan dan masalah dari pelanggan maka akan berdampak bagi kepuasan para pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terkait indikator *responsiveness* belum sepenuhnya baik.

Mengenai kesadaran/keinginan yang dimiliki pegawai terhadap para pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep untuk membantu pelanggannya sudah cukup baik, namun mengenai indikator pemberian pelayanan yang cepat masih belum sepenuhnya baik karena masih adanya masyarakat yang mengeluh akan pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep terkait pemberian pelayanan yang cepat.

c. *Assurance*

Pada indikator *Assurance* ini diartikan sebagai pengetahuan/wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen. Dalam memberikan pelayanan, jaminan kepada seluruh masyarakat merupakan hal yang sangat penting, terutama memberikan suatu pelayanan yang terbaik sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Terkait pada indikator ini yaitu meliputi wawasan para petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep dalam melayani pelanggannya serta sikap para petugas melayani dengan ramah, sopan serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan.

d. *Empathy*

Empathy dalam hal ini merupakan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Pada indikator *Empathy* ini dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep meliputi perhatian yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep kepada para pelanggan serta usaha memahami kebutuhan/keinginan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Terkait indikator *Empathy* yaitu bentuk perhatian/*empathy* serta dalam memahami apa yang dibutuhkan/diinginkan pelanggan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah baik yang dibuktikan dengan usaha para pegawainya untuk membantu dan membuat nyaman para pelanggannya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu pengguna jasa akta kelahiran Bapak Syaifullah yang menyatakan bahwa petugas sudah memberikan layanan dengan sepenuh hati dan bentuk perhatian yang baik seperti membantu dalam pengisian blangko dan membenahinya. Salah satu bentuk perhatian yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep ini sesuai dengan pernyataan Bapak Samsuni selaku Kasi Penyuluhan Akte

yaitu sering mengadakan sosialisasi seperti ke berbagai kecamatan sehingga mengetahui apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Bentuk perhatian yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini juga akan berdampak positif terhadap para pelanggannya sesuai dengan pernyataan salah satu petugas bernama Bapak Giska bentuk perhatian yang diberikan akan menimbulkan dampak yang positif terhadap pelanggan karena disamping bisa bersilaturahmi juga dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan.

e. *Tangible*

Tangible (terjemah) yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Penampilan pegawai dan fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan penunjang adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan. Pada indikator *Tangible* ini yaitu meliputi penampilan pegawai dan ketersediaan fasilitas fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep, ketersediaan fasilitas fisik tentunya sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, karena tanpa adanya fasilitas fisik yang memadai maka kegiatan operasional di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep tidak akan berjalan lancar, sehingga hal ini akan nantinya dapat menghambat berjalannya kegiatan operasional pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan-kesimpulan yang ada, maka untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ditemukan sehingga kedepannya bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi berikut saran tersebut antara lain :

1. Terkait pemberian pelayanan secara cepat maka kedepannya sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep memberantas oknum-oknum dari luar tersebut yang memungut sejumlah uang untuk pengurusan akta kelahiran karena hal ini juga sangat penting dalam memperbaiki mindset yang ada dimasyarakat serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Terkait fasilitas fisik sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang kurang serta panas dan tempat parkir yang masih belum teratur sebaiknya kedepannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Sumenep segera membenahinya seperti menambahkan kursi dan AC serta membuat tempat parkir khusus dalam satu tempat sehingga pegawai dan pelanggan memarkir kendaraannya secara teratur hal tersebut juga penting demi kenyamanan masyarakat dan keamanan kendaraan.

3. Terkait fasilitas fisik peralatan dan perlengkapan seperti print out, diharapkan kedepannya bisa menambah print out sebagai cadangan sehingga jika rusak tidak perlu menunggu print out yang sedang diperbaiki, langsung bisa memakai print out yang cadangan. Hal tersebut juga merupakan suatu hal yang penting pada penyelesaian pelayanan tepat waktu sehingga akan berpengaruh juga terhadap kepuasan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep.

B. Saran

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan-kesimpulan yang ada, maka untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ditemukan sehingga kedepannya bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi berikut saran tersebut antara lain :

4. Terkait pemberian pelayanan secara cepat maka kedepannya sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep memberantas oknum-oknum dari luar tersebut yang memungut sejumlah uang untuk pengurusan akta kelahiran karena hal ini juga sangat penting dalam memperbaiki mindset yang ada dimasyarakat serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Terkait fasilitas fisik sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang kurang serta panas dan tempat parkir yang masih belum teratur sebaiknya kedepannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep segera membenahinya seperti menambahkan kursi dan AC serta membuat tempat parkir khusus dalam satu tempat sehingga pegawai dan pelanggan memarkir kendaraannya secara teratur hal tersebut juga penting demi kenyamanan masyarakat dan keamanan kendaraan.
6. Terkait fasilitas fisik peralatan dan perlengkapan seperti print out, diharapkan kedepannya bisa menambah print out sebagai cadangan sehingga jika rusak tidak perlu menunggu print out yang sedang diperbaiki, langsung bisa memakai print out yang cadangan. Hal tersebut juga merupakan suatu hal yang penting pada penyelesaian pelayanan tepat waktu

sehingga akan berpengaruh juga terhadap kepuasan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Rewansyah, Asmawi. 2010. *Reformasi Birokrasi dalam rangka good governance*. Jakarta: CV Yusa Intanah Prima.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siagian, Sondang. P., 1994, *Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan Terapinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2011. *Memahami Good Governance dalam perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava media.
- Widya Wicaksono, Kristian. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Website :

(www.sumenep.go.id)

(id.wikipedia.org)

(nadafm.net)

(portalmadura.com)

Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

Hermansyah. 2013. *kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk (ktp) dan kartu keluarga (kk) siak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tanjungpinang (studi persepsi masyarakat melayu kota piring)*, (online)

(<http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/2013/08/E-Journal-Hermansyah-090563201019-IAN-2013.pdf>)

Moch Iqbal Abdillah, dkk. 2013. *kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jember*, (online) (<http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/59003/Moch%20Iqbal%20Abdillah.pdf?sequence=1>.)